DOCUMENT RESUME

ED 405 729 FL 024 207

TITLE	Problemen zijn uitdagingen. Verslag van een studiereis naar de Verenigde Staten, van 21 april tot 7 mei 1995. (Problems Are Challenges. Report of a Study Tour in the United States, from April 21 to May 7, 1995).
PUB DATE	95
NOTE	39p.
PUB TYPE	Reports - Descriptive (141)
LANGUAGE	Dutch
EDRS PRICE	MF01/PC02 Plus Postage.
DESCRIPTORS	College Faculty; *Community Colleges; Counseling Services; Educational Environment; Foreign Countries; Individual Development; Technology; Two Year Colleges; Volunteers
IDENTIFIERS	*Netherlands (Hague); *United States

ABSTRACT

This document reports on a visit to the United States by individuals involved in Regional Education Centers (ROCs) in The Netherlands. The purpose of the visit was to study the phenomenon of community colleges as an example for ROCs in Holland. This document is the third in a series of reports that appear in connection with "The Transatlantic Connection," an exchange program with U.S. community colleges. The document provides highlights of the visit, including attendance at the American Association of Community Colleges conference in Minneapolis, Minnesota, and visits to the Madison Area Technical College in Wisconsin, the Central Piedmont Community College in Charlotte, North Carolina, and the Center for Applied Linguistics in Washington, D.C. The purpose of the study was to gather knowledge about U.S. community colleges and to make recommendations for the City of The Hague in the Netherlands. Recommendations and conclusions focus on the following: study environment, faculty, school organization, use of volunteers, student services, counseling, provision of student handbooks, students networks, incorporation of a customer-oriented attitude, quality assurance, investment in technology, and personal development. (JL)

****
* Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
* from the original document. *
****

ED 405 729

Problemen zijn uitdagingen

BEST COPY AVAILABLE

FL 024 207

Verslag van een studiereis naar de Verenigde Staten

van 21 april tot 7 mei 1995

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)
This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.
Minor changes have been made to improve reproduction quality.
Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY
A. V. Rongen-Olsthoorn
TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

Eindredactie:
Gea Harhar
Christine van der Zee

Lay-out:
Ankie van Rongen

Productie:
Dag-avondcollege NOCTUA,
Den Haag.

INHOUD

	Pagina
Inhoudsopgave	1
Deelnemerslijst	2
Leeswijzer	3
Inleiding	4
De AACC-conferentie	5
Madison Area Technical College	10
Student-Services	11
Charlotte: Central Piedmont Community College	17
Student-Services	20
ESL bij MATC en CPCC	21
Learning centre	24
Public Relations	27
Center for Applied Linguistics	30
Aanbevelingen	32
Bijlage	

DEELNEMERSLIJST

DAG-/AVONDCOLLEGE NOCTUA, DEN HAAG
José Peeters
Ankie van Rongen
Christine van der Zee

EDUCATIEF CENTRUM, DEN HAAG
Isabelle Akkermans
Gea Harhar
Eva Lonis

TRAJECTUM COLLEGE, UTRECHT
Bert Eggink
Marga van Nimwegen

BOERHAAVE COLLEGE LEIDEN
INTERNATIONAAL SECRETARIAAT VAN
Dirk J. van Kooten (leider van de delegatie)

LEESWIJZER

Voor u ligt een verslag van een studiereis naar enkele Community Colleges in een aantal staten van Amerika.
De titel van dit verslag "Problemen zijn uitdagingen", hebben wij gekozen omdat het ons opviel dat in de cultuur van de Community Colleges problemen vooral als uitdagingen worden gezien. Deze gedachtengang kan voor ons een nieuw uitgangspunt zijn om het volwassenenonderwijs verder te ontwikkelen.

In de inleiding wordt aangegeven wat het doel van de reis was en welke onderwerpen in het bezoek centraal stonden.
De tekst bestaat uit een algemene beschrijving van de onderwijskundige aspecten en de persoonlijke boeiende impressies van een van de deelnemers. Ze zijn herkenbaar aan een ander lettertype.
Deze notities bieden de lezer de gelegenheid om de onderwerpen beter te kunnen plaatsen in de context waarin we ze aantroffen. Hierdoor is het mogelijk de cultuur en de sfeer van de Amerikaanse samenleving te proeven. Dit maakt het verslag niet alleen levendiger, maar vooral completer.

We wensen u veel leesplezier.

Isabelle Akkermans
Gea Harhar
Eva Laris
José Peeters
Ankie van Rongen
Christine van der Zee.

INLEIDING

In het verleden hebben verschillende Nederlandse delegaties bezoeken gebracht aan Community Colleges in de Verenigde Staten in het kader van "The Transatlantic Connection", een meerjarig uitwisselingsprogramma op het gebied van de volwasseneneducatie tussen Nederlandse en Amerikaanse colleges. Deze delegaties bestonden hoofdzakelijk uit schoolleiders en andere voor het beleid verantwoordelijke personen. Doel was te bestuderen of en in hoeverre Amerikaanse Community Colleges als voorbeeld zouden kunnen dienen voor de in Nederland te vormen Regionale Opleidingen Centra. In april/mei 1992 vond een tegenbezoek plaats van onder meer leden van de American Association of Community Colleges, waarbij in de Pieterskerk in Leiden een symposium werd georganiseerd.

Eén van de aanbevelingen van de laatste delegatie was om voor een volgend bezoek geen schoolleiders uit te nodigen, maar personen die meer bij het dagelijkse uitvoerende werk betrokken waren. Vandaar dat de delegatie die van 21 april tot 7 mei 1995 naar Amerika ging, bestond uit docenten en coördinatoren, die misschien vanuit een iets andere invalshoek het werk op de Community Colleges hebben bekeken. De delegatie werd geleid door D.J. van Kooten, internationaal secretaris van de VAN.
Tijdens de voorbesprekingen werd een aantal aandachtspunten geselecteerd waarop we ons speciaal zouden richten. Engels als Tweede Taal (English as a Second Language: ESL) was daarvan één van de belangrijkste . Verder waren intakeprocedures, assessment en testen, flexible learning, multi-media, counseling en student-services en PR, onderwerpen waar de belangstelling van de groep naar uitging. De inhoud van dit programma sloot volgens de gemeente Den Haag uitstekend aan bij de beleidsvoornemens.

Zij verwachtte van ons een analyse van de te implementeren Amerikaanse verworvenheden in het onderwijs aan volwassenen. Dit verslag geeft hiervan een beeld en wordt afgesloten met een aantal aanbevelingen voor de volwasseneneducatie.

Tijdens de bezoeken aan de Community Colleges werden ook enkele voorbesprekingen gehouden in de richting van tegenbezoeken vanuit de bezochte colleges aan de Nederlandse colleges die door de delegatieleden vertegenwoordigd werden.

DE AACC-CONFERENTIE

Wij bezochten de jaarlijkse conferentie van de AACC, de American Association of Community Colleges, die van 22 tot 25 april gehouden werd te Minneapolis. Het was de 75-ste verjaardag van dit overkoepelend orgaan.

Motto van de conferentie was New Thinking for a New Century. Behalve algemene inleidingen vonden er elke dag vele workshops plaats, waaruit we vrij een keuze konden maken. Om een indruk te geven volgen hier enkele titels van workshops:

Institutional Effectiveness, Core Indicators and all that Jazz;
Principle Centered Leadership;
Cybercollege: Innovation, Industry and Internationalism on the Information Superhighway;
Student Assessment;
The Combination Classroom: from Lecture to Demonstration;
Contemporary Trends in Open Learning Environments; Closing the Gap between What We Say and What We Do;
Total Quality Management;
Multicultural and International Challenges.

In totaal waren er 154 workshops waaruit we een keuze konden maken! De eerste startten 's morgens om 8.45 uur - na de Breakfast Meetings die om 6.30 of 7.00 uur begonnen - en de laatste waren om 17.00 of 17.30 uur afgelopen. Daarna begonnen dan de recepties, het "browsing and socialising" in de diverse zalen van het Minneapolis Hilton Hotel.

Het congres werd geopend door voorzitter Jacqueline Belcher. Ze zei onder andere dat onderwijs een heel belangrijke rol speelt in de opvoeding van de burgers en dat ook Washington dat beter inziet, getuige het bezoek van Clinton aan dit congres.

"Maar we moeten vernieuwen, want met minder middelen moeten de nieuwe uitdagingen worden aangepakt. Voor velen is onderwijs de enige manier om verder te komen in hun leven. Wij verschaffen die hoop, ook aan de mensen zonder dromen. We are freedom-fighters".

Jacquelyn Belcher, Chair, AACC Board of Directors and President of Minneapolis Community College

10 miljoen Amerikanen leren in community colleges. Daar vinden ook de snelste ontwikkelingen plaats wat betreft technologie (distance learning, o.a.). Het kost enorme moeite om de benodigde gelden bij elkaar te krijgen; de belastingvrijheid gaat over de ruggen van de studenten.

Er worden enige medailles uitgedeeld aan mensen die verdienstelijk waren voor AACC of voor afzonderlijke scholen. Zo krijgt Carolyn Desjardins de "Leadership Award". Zij zette vanaf eind 1970 een programma voor leiderschap van vrouwen op: 4000 vrouwen hebben daardoor het leiderschap bereikt. Zij heeft al veel onderscheidingen gehad.

Uit haar toespraak:
- De Community Colleges zijn de enige die actief meewerken aan het veranderen van de samenleving.
- Dit is een "egalitarian movement". Wij zijn mensen die zich druk maken over de groep have-nots; hoe kunnen we hen helpen?
- Een land moet zo slim zijn om het potentieel van zijn vluchtelingenbevolking te ontwikkelen, zodat het van ze kan profiteren.

Het hoogtepunt van de openingsavond is de toespraak van gastspreker Dr. Arthur Levine, President en Professor of Education at Teachers College van de Columbia University, gastdocent op Harvard en andere universiteiten. Hij schreef vele artikelen en boeken. "1993's Higher learning in America" is zijn laatste boek. Een geestige spreker met het uiterlijk van de schrijver Joseph Heller. Een echte entertainer, met steeds op het juiste moment een grap. Hier volgt een deel van zijn toespraak, omdat die een en ander in een breder kader plaatst.

Hij begint met een citaat uit een rapport: "Dit onderwijs is niet modern genoeg. Onze colleges blijven achter. Ze doen niet mee met de technologische revolutie en doen niets aan vreemde talen, terwijl die steeds belangrijker worden, enz.enz."
Dit is een rapport van het instituut Amherst uit 1827. Het jaar 1827 viel in een periode van grote veranderingen. Een turbulente economie, technologische revolutie, de bevolking veranderde enorm door verhuizingen, de oudere bevolking groeide, religieus fundamentalisme herbegon, etc. Dezelfde uitdagingen als nu. Ook toen veel oudere studenten en ook toen reageerde men als nu: stapels rapporten schrijven! Maar er werden ook nieuwe dingen uitgeprobeerd; zoals bij voorbeeld het schoolbord (een fantastische uitvinding; schoolkrijt is compatible met elk ander schoolbord)!
Nieuwe studenten werden aangezocht: vrouwen en minderheden, maar vooral vrouwen. Er werden nieuwe organisaties, curricula, graden en scholen gecreëerd en zo konden ze beter toegerust de 20e eeuw binnengaan.

Uit dat verleden zijn de lessen voor het heden te trekken. In de eerste plaats dat grote sociale veranderingen altijd hun weerslag hebben op het onderwijs. We zien nu:
1. <u>demografisch</u>: er is een ouder wordende studentenbevolking, er zijn veel immigranten, er zijn minder blanken en meer aziaten en hispanics. Maar deze laatsten kunnen zich weinig onderwijs veroorloven: ze zitten op het laagste niveau.

2. <u>economisch</u>: binnen een enkele generatie is de VS van de grootste schuldeiser tot de grootste schuldenmaker gedegradeerd. In vier generaties zijn we van een rondtrekkende bevolking veranderd in een industriële samenleving en weer veranderd in een diensteneconomie. Daarnaast zijn we van een plattelandsbevolking naar een stadbevolking naar een voorstadbevolking gegaan. Deze laatste verandering zet door (noodlijdende boeren en binnenstads-problemen).
3. <u>op wereldschaal</u>: veel fenomenen doen zich op wereldschaal voor. De laatste vier presidentsverkiezingen werden beïnvloed door de midden-oostenpolitiek; Japan bepaalt onze economie; Centraal Europa valt uiteen en wij zien hier de gevolgen. (Aan mijn vaders wereldatlas van 1933 had

ik niets, maar mijn dochter kan hem weer gebruiken.)
4. technologie: wat hebben we veel, waar we niet mee opgegroeid zijn: kabel-tv, magnetron, tekstverwerker, enz. (Mijn grootmoeder is van voor het eerste vliegtuig en mijn dochter van na de maanlanding.)

Constatering: de bestaande instituten kunnen deze veranderingen niet bijhouden, ze lijken kreupel in deze verwarrende tijd. "If you are not confused by what is going on today, you don't understand it".
Verwarring, verlies en onzekerheid gaan gepaard met tijden van verandering, pas achteraf zullen we weten wat de belangrijkste verandering was; de demografische, de economische, de globalisering of de technologie.
Er zijn geen modellen die we kunnen volgen: dat betekent dat we innovatief en creatief moeten zijn. Geen generatie voor ons had zo'n kans een stempel op het onderwijs te drukken.
Dat is het goede nieuws.

Fouten die we moeten vermijden.
1. nostalgie: wanneer je altijd heimwee hebt naar de vorige periode, kom je uiteindelijk voor Christus uit. De goede oude tijd heeft nooit bestaan. Om antwoorden te krijgen moet je vooruit kijken.
2. heen en weer zwalken: je richten op de markt in de trant van "u vraagt, wij draaien". Er is een verschil tussen tegemoet komen aan de behoeften van de markt en alles verkopen waar je een prijs voor kunt maken. Teveel aanbod verzwakt het programma.
3. je vast klampen: vasthouden aan wat je hebt en hopen dat de veranderingen voorbij gaan. Je hebt leaders nodig en geen managers, want managers doen niets, ze beheren alleen.

Ieder college dient een missie te formuleren en deze missie moet in het curriculum terugkomen.
In Amerika gaat meer dan 50 % van de high-school graduates naar een college en dat percentage vindt men voldoende, maar we missen hier het arme en gekleurde deel van de bevolking!
Het is een realiteit dat de colleges te weinig geld hebben en dat ze over dat beperkte budget voortdurend rekenschap moeten afleggen, aan de overheid en aan de industrie. Maar we moeten ook groeien en dat betekent dat we nieuwe programma's moeten maken in plaats van de oude programma's en niet ernaast. We moeten meer doen met minder.
Studenten willen een ander soort relatie met hun school: zakelijker. Ze willen prima service en lessen van de hoogste kwaliteit.
Ons curriculum moet multi-cultureel zijn. En het moet rekening houden met de verschillende leerstrategieën.
We zitten met ons allen in de onderwijsbusiness en we moeten onszelf de juiste vragen stellen. Wat willen we bereiken? Met de Amerikaanse spoorwegen is het slecht gegaan, omdat ze meenden dat ze in de railroad-business zaten, maar ze zaten in de transportationbusiness, en dat is iets anders, als u begrijpt, wat ik bedoel....
De niet-traditioneel denkende leraren, die zullen ons vooruit helpen."

BEST COPY AVAILABLE

In het Convention Center, waar de conferentie plaatsvond, was ook een onderwijstentoonstelling ingericht, waarop vele uitgevers hun producten lieten zien of demonstreerden. Computers namen een belangrijke plaats in, uiteraard met allerlei soorten software, zowel op het gebied van COO met CD-ROMs en multi-mediapakketten als op administratief gebied. Ook veel uitgaven op het gebied van testen, training van docenten en Total Quality Management.

Speech Clinton

De conferentie werd tot onze - en ieders - verrassing ook toegesproken door de president van de VS, Bill Clinton, die de betekenis van Community Colleges benadrukte in het handhaven van waarden en normen in een open en democratische samenleving en in het realiseren van The American Dream: ook op latere leeftijd heb je nog kansen om "het te maken". Clinton had net de dag ervoor de herdenkingsdienst voor de slachtoffers van de bomontploffing in Oklahoma meegemaakt. "Als wij vrijheid van meningsuiting hebben en vrijheid van vergadering en vrijheid om wapens te dragen, dan moeten wij ook verantwoordelijkheid hebben. Sommigen van ons bezitten die verantwoordelijkheid niet. Het wordt tijd dat wij allen opstaan en ingaan tegen dat soort gedrag. De extremisten verspreiden haat en geven de indruk dat geweld acceptabel is. Als zij hun vrijheid van meningsuiting gebruiken, wordt het voor ons onvergeeflijk als wij zwijgen."
Verder wees Clinton erop, dat 60% van de Amerikanen evenveel of minder verdient dan 10 jaar geleden en dat de scheidingslijn tussen rijk en arm gevormd wordt door hun scholing. De groep die er in inkomen op vooruit gegaan is, heeft tenminste twee jaar opleiding na hun voortgezet onderwijs. Het land moet dus investeren in onderwijs en kan zich, volgens de president, absoluut niet de door

de republikeinen voorgestelde belasting-verlaging permitteren. Clinton citeerde hier een aantal hem bekende gevallen waarin iemands leven was veranderd, doordat hij een college had bezocht (als voorbeeld reed er een rolstoel met dankbare leerling het podium op).
Amerika heeft niet alleen een geldtekort, maar ook een onderwijstekort: aan beide moet gewerkt worden. Clinton groeide op met de gedachte dat de Amerikaanse droom zou uitkomen op het moment dat de rassendiscriminatie zou worden opgeheven. Maar de laagste groepen groeien nog steeds niet mee en hebben geen deel aan de droom. 60 % van de bevolking verdient evenveel of minder dan 10 jaar geleden en maakt daarvoor ook nog langere werkweken... Binnenkort staat het minimumloon weer op het peil van 40 jaar geleden. Redenen: de wereldeconomie, de technologische revolutie en het feit dat de regering daar geen antwoord op heeft.
Wie voortgezet onderwijs genoot, doet het beter dan de ongeschoolden, dus, er moet meer onderwijs komen voor iedereen, dan kan de Amerikaanse droom misschien uitkomen.

Het 2-jarig college is de oplossing voor wie niet heel lang naar school wil. En om allen daartoe in staat te stellen is de procedure voor studiefinanciering sterk vereenvoudigd en zo voor allen haalbaar gemaakt. Het oude systeem met al z'n fouten kostte de belastingbetaler 2,8 miljard dollar; dat bedrag is inmiddels teruggebracht tot 1 miljard dollar: doordat het simpeler is, is de controle beter. En doordat de voorwaarden gemakkelijker zijn, durven meer studenten een lening te vragen. Colleges zijn de meest democratische instellingen van Amerika: ze brengen alle soorten mensen met elkaar in contact."

"Community Colleges," besloot hij," zijn als Amerika zelf. Community Colleges staan open voor alle mensen, voor alle rassen en achtergronden, religies en levensovertuigingen. Zij brengen mensen samen. Zij zijn Amerika op zijn best. Wij hebben daar meer van nodig in Washington".

Op maandagmiddag was voor ons het programma in Minneapolis voorbij en gingen wij in huurauto's op weg naar ons eerste College, in Madison, Wisconsin.
Daar aangekomen werden we verdeeld over onze gastheren en -vrouwen en we reden met hen naar huis, vaak via de supermarkt, want voor hen was het het einde van een gewone, drukke dag! Mijn gastvrouw, Mary Hill (50-plus, associate-dean van de "culinary trades") staat elke ochtend om 6 uur op en is om 7.30 uur, perfect gekleed, op school aanwezig, om 's avonds tegen half 6 weer de drie kwartier naar haar huis in de bossen te rijden. Soms heeft ze dan geen tijd gehad om te lunchen... Tegen 8 uur staat thuis dan het eten op tafel. Soms werkt ze ook op zaterdag, want dan draait de school gewoon door. Een druk leven dus, maar toch ruimte voor gasten. Men leeft voor en op school, is de indruk die wij kregen.

Minneapolis

MADISON: MADISON AREA TECHNICAL COLLEGE

Madison is de hoofdstad van Wisconsin. Het is een vrij kleine stad: 170.000 inwoners. Belangrijkste middel van bestaan in de omgeving is de veeteelt, vandaar de verschillende agriscience cursussen die er gegeven worden. MATC had in het jaar 1993 - 1994 54.508 studenten, 5 eigen gebouwen in Madison, 5 gebouwen in omringende plaatsen en er werden in meer dan 40 andere gebouwen cursussen voor volwassenen gegeven.
De gemiddelde leeftijd van de studenten ligt rond de 30 jaar. Het merendeel van de studenten is parttime student en heeft een baan. Er zijn vele studiemogelijkheden: van chefkok tot etaleur, een cursus weven tot English as a second language of voorbereiding op de universtiteit.

eigen reisbureau dat gerund wordt door de cursisten van de afdeling Toerisme.
De banden met het bedrijfsleven in de omgeving zijn hecht. Op één van de ochtenden gedurende ons bezoek vond er om 7 uur een ontbijt plaats voor relaties uit het bedrijfsleven.
Voor de delegatie had de leiding een driedaags programma gemaakt dat heel scherp in elkaar zat: ieder uur was er iets anders gepland.

We werden ontvangen door de president, dr.Beverly Simone en haar staf. Wat meteen opviel was de uitstekende, professionele manier van zich presenteren. "Hello, I'm Patricia Cross, my work here is to.....", met

In het midden Beverly Simone

Het hoofdgebouw is een vrij nieuw ongeveer 10 jaar oud groot gebouw, gelegen aan de rand van Madison met enorme parkeerterreinen, verschillende restaurants en snackbars, een grote bibliotheek, een winkeltje voor schoolbenodigdheden, verschillende computerlokalen, werkplaatsen voor o.a. drukken, autotechniek en lassen en een

veel verve, humor soms ook. Ieder straalt enthousiasme uit over wat hij of zij doet; er wordt ook niet bescheiden over gedaan. Het is duidelijk: men staat voor zijn werk.
Die eerste dag leerden we veel over <u>het toetsen van studenten</u>: toetsen moet voortdurend gebeuren. Men is zich zeer bewust van het feit dat hier met

belastinggeld wordt gewerkt en dat de belastingbetaler waar voor zijn geld wil: er dient rekenschap te worden afgelegd. Dus is men zeer kritisch op de school als geheel, op het programma en op de lessen afzonderlijk. Ook voor dit laatste zijn er evaluatieformulieren die door de studenten moeten worden ingevuld.
Verder maakten we kennis met een intaketest op de computer, die automatisch naar een hoger of lager niveau doorschakelt alnaargelang de antwoorden van de student. Zeer efficiënt.

De tweede dag op MATC bleek "mother and daughterday" te zijn; een nationale traditie waarbij elke moeder haar dochter meeneemt naar het werk, zodat deze een idee heeft van wat moeders werk inhoudt en zich daardoor zelf beter op haar toekomst kan voorbereiden. Wie geen dochter heeft, leent er eentje bij de school in de buurt. Een sympathiek idee en het gaf iets vrolijks aan de bijeenkomsten, al die kleine meisjes.
We maakten kennis met student services. Men houdt zich bezig met alle mogelijke zaken, van studieproblemen tot persoonlijke stress.

STUDENT-SERVICES

Het MATC heeft een groot opgezette afdeling voor student services, waar 83 fulltimers en 32 parttimers werken. Er wordt 8.99% van het totale budget ($56,151,479) besteed aan Student Services. Het totaal aantal ingeschreven studenten in 93-94 was 54.508. Van de studenten die in 1993 geslaagd waren, had 90% vrij spoedig, d.w.z. binnen 1 jaar een baan gevonden.
Aan het hoofd van de dienst staat de vice-president.De dienst student services bestaat uit 10 bureaus. Eenmaal per maand heeft de vice-president een overleg van een uur met de hoofden van de bureaus.
De dienst Student Services timmert goed aan de weg. Overal zijn folders te vinden met teksten als KUNNEN WIJ U HELPEN?
Deze veelkleurige folders geven precies aan op welke vragen wie, wanneer en waar antwoord kan geven. De folders zijn overal te vinden of hangen in bakjes aan de muur.
De dienst heeft een 3-jarenplan opgesteld, waarin zij aangeeft dat zij kansen willen bieden aan studenten om onafhankelijke volwassenen te worden die meer zelfsturend en zelfverantwoordelijk worden en hun eigen leven en lot in handen kunnen nemen.
Het MATC heeft de laatste jaren veranderingen in de doelgroep geconstateerd: een toename van het aantal 18-jarigen en tevens ook een toename van de gemiddelde leeftijd van studenten, een toenemend aantal minderheden en vrouwen en gehandicapten.
Aan het beroep van counselor heeft men hoge eisen moeten stellen, want men heeft gemerkt dat in de loop der jaren het begeleiden zwaarder is geworden, mede doordat de doelgroep cursisten is veranderd.
Aan de counselors worden nu professionele eisen gesteld, zoals master in psychology of counseling. Vroeger kon iedere leraar die 2000 uur ervaring had

zich counselor noemen.
De counselors van het MATC team hebben zich gespecialiseerd in bepaalde doelgroepen of onderwerpen door gebruik te maken van hun sterke kanten.
In geval van een conflict tussen student en docent is het uitgangspunt van de begeleiding dat zij de student dient te ondersteunen.
Men probeert eerst het probleem op het laagste niveau op te lossen door het uit te laten praten met de docent en de student. In een verdere procedure kan zonodig een hoger niveau worden aangewend. Een procedure hiervoor staat vermeld in het handboek van de student.

De dienst Student Services bestaat uit de volgende bureaus:

1. Het bureau toelating

Er zijn meer dan 90 programma's te volgen bij MATC. Een uitgebreide catalogus geeft een beschrijving van alle programma's.

Het bureau toelating geeft informatie over procedures en deadlines voor de inschrijving. Er is een uitgebreid formulier waarop alles wordt geregistreerd. De student vult dit formulier van te voren in, daarna volgt een intakegesprek. In het handboek voor studenten staan de toelatingsvoorwaarden van de opleidingen uitvoerig beschreven.

Het hoofd van de faculteit beslist over het verzoek om toelating. Hiervoor worden bewijstukken over vooropleiding en testresulaten gebruikt. De Student Services maakt een analyse van de redenen van afwijzing. Iemand die niet voldoet aan de eisen van een programma mag een counselor raadplegen om naar alternatieven te zoeken. Er zijn assessment en oriëntatie-programma's om een juiste plaatsing te bewerkstelligen. Aanvullend gebruikt men nog interessetests en tests die het leervermogen meten.
Buitenlandse studenten worden toegelaten als ze o.a. over een verblijfsvergunning beschikken, minimaal 550 punten scoren

BEST COPY AVAILABLE

op een test Engels als vreemde taal (TOEFL), een full-time studie kiezen en $ 7000 betalen.

2. Het AODA programma

Dit bureau richt zich op de bestrijding van misbruik van alcohol en andere drugs. Er is een specialist op dit terrein werkzaam. De vraag om hulp is vertrouwelijk en wordt niet in een dossier vastgelegd. De studenten met alcohol- en drugsproblemen kunnen worden doorverwezen. Verder werkt het bureau samen met andere bureaus uit de community. Een bijkomend probleem is dat niet alle studenten verzekerd zijn tegen ziektekosten.
Om de problemen zo goed mogelijk te lijf te kunnen heeft men ook de docenten getraind in het omgaan met items als zelfmoord en verslaving.

3. Affirmative Action (positieve discriminatie)

Dit bureau houdt zich bezig met de controle op het beleid van het MATC met betrekking tot positieve discriminatie en ongewenste intimiteiten. Counselors staan studenten bij die slachtoffer zijn geworden. In het handboek voor studenten zijn de procedures beschreven, die bij het indienen van een klacht worden gevolgd.

4. Het Counseling Center

Hier worden adviezen verstrekt met betrekking tot:

a. beroepskeuzebegeleiding
b. leren studeren
c. loopbaanontwikkeling
d. studie- en leerproblemen
e. persoonlijke begeleiding
f. nivovaststelling

Bij dit bureau werken 7 full-time en 4 part-time counselors/adviseurs. Hier kan de student terecht met vragen over de studies. In het career resource centre worden de testen afgenomen die vaststellen over welke vaardigheden de student beschikt.
Studenten die leerproblemen hebben en overwegen met de studie te stoppen worden aangemoedigd naar een counselor te gaan. De gesprekken zijn vertrouwelijk en vinden plaats in aparte ruimtes in het Student Services gebied.

Het counseling centre organiseert voor bepaalde groepen programma's; zo is er een education-support programma voor minderheden en een cursus voor alleenstaande moeders, waarin aandacht worden geschonken aan zelfredzaamheid en budgettering.
De informatie over studie en werk wordt voornamelijk individueel gegeven, maar er worden ook zg. career-groups samengesteld. Het bureau organiseert ook excursies naar werkplekken, bijvoorbeeld naar de mode-industrie in New York.
Regelmatig is er contact met de managers van de Highschools.
Op 2 open dagen kunnen de leerlingen van de Highschool kennis maken met het MATC. Ook worden docenten uitgenodigd voor een informatieve middag.
In de periode dat wij er waren, maakten we deel uit van een groep Highschool-docenten die een rondleiding door het College kreeg.

Het bureau Counseling is een zogenaamd Carriere Centrum. Er zijn computer-programma's op het gebied van studie-informatie. Twee maal per week kunnen studenten werken met beroepskeuze-programma's.
Tevens kunnen ze een assessment doen om hun vaardigheden te testen. De volgende stappen kunnen gezet worden:

1. Self assessment. Met de computer kan de cursist zijn interessegebieden bekijken.

2. Carrière-informatie. De cursist kan literatuur raadplegen.
Informatie over mogelijkheden voor minderheden, vrouwen en gehandicapten is aanwezig.
3. Wat zijn de studiemogelijkheden?
4. Hoe kom ik aan werk?

Het bureau voor counseling is van maandag tot en met vrijdag van 8.00 - 20.00 uur geopend. Het bureau werkt met inloopuren (van 8.00 - 16.00 uur) en volgens afspraak. Er is een secretaresse aanwezig bij wie afspraken gemaakt worden voor de counselors.
In nevenvestigingen zijn negentien uur per week vier parttime counselors aanwezig.

5. Services for Students with Disabilities

Er staan veel gehandicapten in het college ingeschreven, sinds er een wet is aangenomen die elke school verplicht om ervoor te zorgen dat hun instelling alle soorten van gehandicapten kan opvangen. Zo zijn alle gebouwen tot in de verste uithoeken rolstoel-vriendelijk gemaakt en is er bijvoorbeeld ook permanent een doventolk beschikbaar.
Het bureau verleent diensten, zoals het uitlenen van cassetterecorders en calculators. Er wordt alles aan gedaan om de gehandicapten te integreren in het beroepsonderwijs.

6. Financial information

Dit bureau helpt de student met het oplossen van financiele problemen, informeert de student over studiebeurzen en verleent hulp bij het verkrijgen van leningen. Tevens doet dit bureau aan fondswerving voor studiebeurzen.

7. Health Services

Bij lichamelijke en emotionele problemen kan de student de hulp inroepen van een verpleegkundige of een arts, die in eerste instantie een adviserende taak hebben. Eenvoudige behandelingen worden door de arts verricht. De verpleegkundige gaf aan zich zorgen te maken over de toename van TBC en psychische problemen.

8. Housing

Het bureau huisvesting verstrekt lijsten met adressen van kamers voor studenten. Gedurende het hele jaar verschijnen hierover berichten op een mededelingenbord.

9. Minority Student Services

Dit bureau biedt speciaal voor etnische minderheden hulp op het gebied van financien, aanmelding, studie-en beroepskeuze.

10. Job Placement

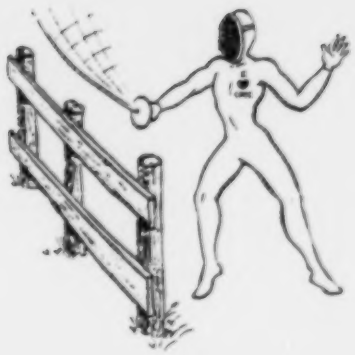
Dit bureau helpt de bijna afgestudeerde student met het zoeken naar een baan. Men verzorgt voor de studenten sollicitatietrainingen. Het MATC vindt het belangrijk dat de student met een baan het College verlaat. Aangezien de bedrijven in grote mate investeren in materialen die binnen het College gebruikt worden heeft men goede contacten met het bedrijfsleven.

11. Registrations & Records

Het bureau organiseert de inschrijving en beheert de dossiers van de studenten. Van alle studenten wordt een dossier bijgehouden, dat alleen toegankelijk is voor de begeleiders. Bij het MATC zijn alle dossiers vanaf 1915 op microfilm gezet en van de computerbestanden bestaat een kopie.
Het College beschikt over een studentenvolgsysteem, dat essentieel is voor een student. Hierin wordt de voortgang in de gevolgde studies en vorderingen bijgehouden.
De persoonlijke geheimhouding is bij de wet geregeld.In het handboek van de student deelt het College mee dat het vrij is om aan iedereen die erom vraagt gegevens als naam, adres, cijfers enz. beschikbaar te stellen, tenzij de student dit verbiedt. De student moet hiertoe een verzoek indienen.
Studenten hebben het recht om hun dossier in te kijken en op fouten hierin te wijzen. Alle verzoeken ter inzage van een dossier moeten schriftelijk worden ingediend. Rapporten worden toegestuurd aan de student als aan de financiele verplichtingen is voldaan.

12. Student Life

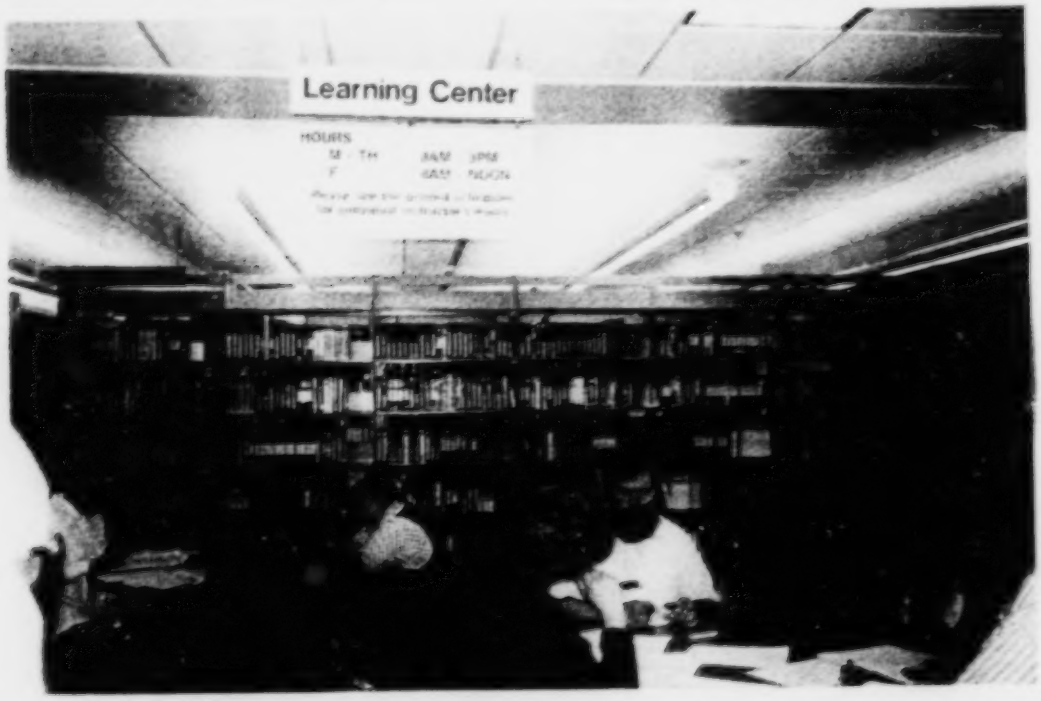
Om de betrokkenheid van de student op het College te vergroten organiseert het bureau activiteiten op het gebied van



onder andere: muziek, sport, toneel en netwerken, waardoor hij zijn vaardigheden voor de arbeidsmarkt kan verbeteren.
Er zijn mogelijkheden om bij een sportclub van het MATC te komen. (Het MATC beschikt bijvoorbeeld over een overdekt zwembad). Maandelijks geeft het bureau Student Life een krantje uit, waarin de activiteiten staan beschreven. Iedere vier à vijf weken wordt een programma georganiseerd waarin de cultuur van één bepaalde bevolkingsgroep centraal staat. Het idee van een "melting pot" hebben we in de V.S. niet aangetroffen. Mem kan beter spreken van een "saladbowl", waar alle stukjes fruit samen een heerlijke salade maken zonder de eigen smaak prijs te geven. Men onderscheidt de volgende groepen: Latin-Americans (of Hispanics), European Americans, (bij MATC ook nog de East European en Scandinavian Americans), de African Americans, de Asian-Americans en de Native-Americans.
Door deelname aan raden of besturen kan de student ervaring opdoen met leidinggevende functies. Er is een bestuur voor studentenactiviteiten, dat bepaalt of studentengroepen een status kunnen krijgen binnen het College of in aanmerking kunnen komen voor een subsidie.

We maakten kennis met het learning center. Hier kan iedereen terecht voor extra hulp, remedial teaching en extra oefening. Hier werken 6 full-time en 3 part-time docenten plus vele vrijwilligers; soms medestudenten, soms studenten van de universiteit. In elk universitair programma (in Wisconsin tenminste) zit de verplichting om 100 uur vrijwilligerswerk te doen. Dankzij al deze hulp kan het learning center open zijn van 8 uur 's morgens tot 8 uur 's avonds! Je kunt er zo binnenlopen, je hoeft geen afspraak te maken en je vindt altijd hulp. Er staan computers, boeken, video's en alles wat je verder nodig hebt.

Tijdens de derde dag (vrijdag 28 april) hebben we ons verdiept in leerplanontwikkeling. Op dit technisch college wordt natuurlijk erg vanuit de praktijk gedacht en probeert men in overleg met de werkgevers een up to date curriculum op te stellen. Het begrip "time management" speelt een grote rol: de simpele dingen moet men thuis met de computer oefenen, zodat er op school meer tijd is voor de moeilijke zaken. Men gaat heel zakelijk te werk.
We volgend ook een les in presentatie en argumentatie, in een zeer professionele ruimte met opnamestudio (zo leren Amerikanen dus om zich goed te presenteren!)



We hebben verder een ESL-klas bijgewoond. Dat was net alsof je in een NT2-klas zat: zelfde type cursisten, zelfde gemoedelijke sfeer in de klas. 'Na de les werd de lerares hartelijk omhelsd door een man die nu 3 weken terugging naar zijn land... Erg herkenbaar allemaal. Ook in de ESL-klas wordt veel met vrijwilligers gewerkt. En buiten de lessen om kunnen de cursisten met de computer werken of in het talenpracticum oefenen: ook daar werken vrijwilligers.

Het onderwerp critical literacy was ons laatste item; wat moeten we ons hierbij voorstellen? Het opfrissen van het lerarencorps! Al 5 jaar lang komt een wisselende groep docenten bij elkaar om samen werkvormen te bespreken en van elkaar te leren. Er is een leider bij die wat meer theoretische didactiek ter beschikking heeft en die op dode momenten optreedt, maar dat was dit keer haast niet nodig. Er was voortdurend een zeer levendige discussie aan de gang en er werd ook veel gelachen. Een docent scheikunde legde

bijvoorbeeld uit hoe zij haar cursisten zover kreeg dat ze de "ionen" leerden: door een "dance of the atoms " met ze te doen...tot groot vermaak van allen, maar het werkte wel: de collega's maakten ijverig aantekeningen. Er werd verder gediscussieerd over het vervangen van de traditionele toetsmethode door een groepsrapportage.

Het leek mij toe dat hier iets essentieels aan de gang was: leren van elkaar, plezier houden in je werk, nieuwe methoden uitproberen, jezelf blijven vernieuwen zodat je niet in een sleur terecht komt... De leidster van de groep vertelde dat zij het idee van een college in Chicago had opgepikt en dat het, na een moeizaam begin, nu heel populair was. Wie als docent meedoet aan het "critical literacy" programma krijgt 20 % van z'n tijd daarvoor vrij. Het eerste semester kwam men één keer per week bij elkaar, het tweede semester nog één keer per maand.

Tijd om uit Madison te vertrekken, na een hartelijk afscheid: we hadden elkaar op een leuke en intensieve manier leren kennen.
Op zaterdagochtend vetrokken we naar Charlotte.

CHARLOTTE: CENTRAL PIEDMONT COMMUNITY COLLEGE

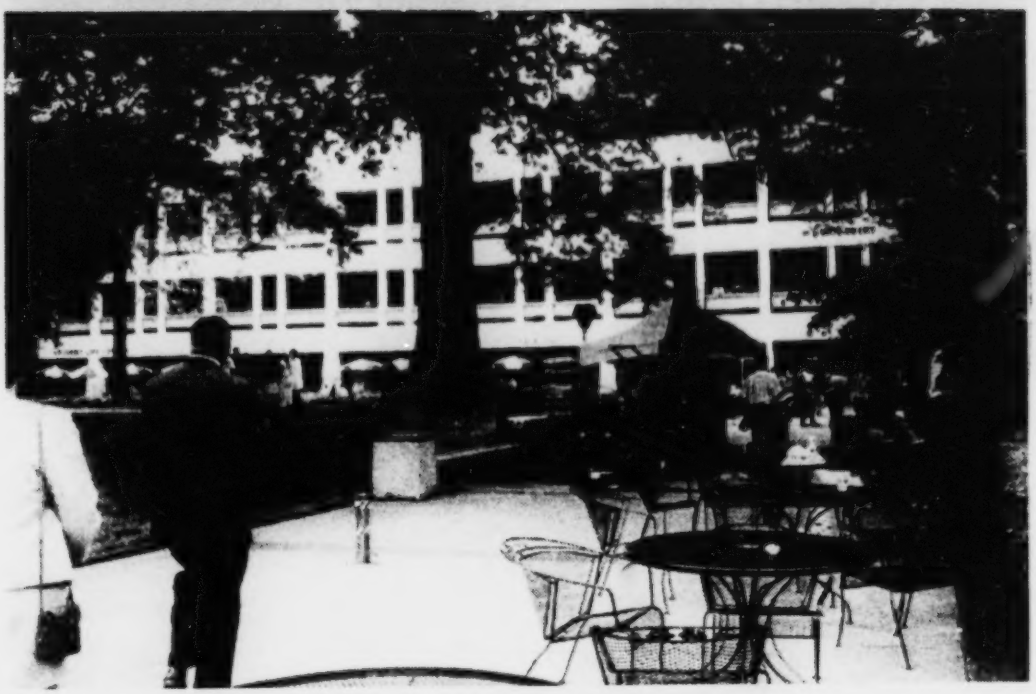
Charlotte, North Carolina, is een veel grotere stad dan Madison: 700.000 inwoners. De stad ziet er zeer welvarend uit, mooie, grote huizen tussen het groen, brede straten, prachtige winkelcentra. Het werkloosheidscijfer is slechts 2%, wat overigens ook weer het probleem oplevert, dat het erg moeilijk is om aan personeel te komen. In Charlotte zijn veel banken en verzekeringsmaatschappijen gevestigd, waar CPCC zich met zijn cursussen op richt.

CPCC heeft een grote centrale campus midden in de stad, bestaande uit vele gebouwen gegroepeerd rondom parkachtige tuinen. Verder heeft het nog twee gebouwen in Charlotte en wordt er lesgegeven op meer dan 200 andere plaatsen in de omgeving. Met zijn 61.368 studenten in 1993 - 1994 is CPCC het grootste college van de 58 community colleges in North Carolina. De gemiddelde leeftijd is 34,8 jaar. 36,7 % is avondcursist, 69 % parttime cursist. 89,6 % van de cursisten heeft een baan.

Er werken 230 full-time en 900 part-time docenten en 450 full-time stafleden.

We worden ontvangen met een professioneel welkomstverhaal door Dr. Zeiss, de president van het Central Piedmont Community College, dat volgens hem een modelcollege is. Hier wordt de toekomst gemaakt, werkers bijgeschoold: workforce development = human development. Ook het leiderschap van de school dient voortdurend vernieuwd te worden, anders houd je de realiteit niet bij. De programmaleiders zijn werkplanspecialisten: zij moeten voortdurend voeling houden met de buitenwereld. Wat heeft de buitenwereld nodig? Dat moet vervolgens in het werkplan vertaald worden.

Ook op zaterdag wordt hier lesgegeven en dan heeft men zeer gemotiveerde cursisten



in huis. Er wordt veel interactieve instructie verzorgd en de cursussen variëren van Engels, al of niet als tweede taal, tot Onroerend Goed en pianoles. Voor 65-plussers is het college gratis. Ook hier is er een heel levendige afdeling "staff development": via workshops probeert men de docenten fris en up to date te houden.

Presentiebewaking

Tijdens dit gesprek komt ook de presentiebewaking aan de orde. Het CPCC is er van doordrongen dat het tijd wordt om maatregelen te treffen tegen cursistenuitval. Het College krijgt de lessen gefinancierd door de community als tenminste 30% van de cursisten in de les zit. Blijkbaar is de presentie nu zo verontrustend dat men in actie moet komen. Het eerste dat men heeft gedaan is proberen te achterhalen wat de redenen van de uitval zijn. Men heeft ontdekt dat het vaak te maken heeft met persoonlijke en financiele problemen van de student. De studenten worden gewezen op de mogelijkheid van financiële hulp; er is speciale hulp voor werkende moeders en er is kinderopvang.
Via de computer traceert men de studenten met een slechte presentie en slechte studieresultaten. Deze studenten worden gebeld en worden uitgenodigd voor een gesprek met een counselor. Het onderzoek naar de redenen van de uitval wordt nu nog niet gefinancierd, maar men hoopt dat dit in de toekomst wel zal gebeuren.

Distance learning

Distance learning is leren op afstand. Veel studenten moeten vele kilometers afleggen om hun school te bereiken of kunnen alleen op onmogelijke uren naar school, wegens banen of kinderen, of allebei.
Voor hen worden er lessen opgenomen en uitgezonden via de lokale TV-kanalen. Eventueel kun je de programma's op video opnemen en zo studeren, wanneer je wilt. Ook kun je video's met lessen kopen

of huren in speciale centra die in je buurt liggen. Aan het begin van het trimester verschijnt het komende programma op papier en bovendien staat het in de krant. Het is natuurlijk een prachtig systeem (denk eens aan de files die je zo kunt vermijden), maar het blijft een noodoplossing: men vindt toch dat er niets boven persoonlijk contact gaat, met docent en medestudenten; anders wordt studeren wel een erg eenzame bezigheid.
Hier doen 3500 leerlingen, die binnen een straal van 40 km. wonen, aan het DL-programma mee en zij ontvangen het bij de uitzending behorende lespakket. Docenten krijgen een media-training en worden extra betaald, want het is wel de bedoeling dat je telefonisch klaarstaat voor vragen en dat je het opgestuurde huiswerk nakijkt. Studenten kunnen zelfs tijdens de les bellen (in een klas kunnen tot 20 telefoonlijnen klaarstaan): hier mag je wel van interactief onderwijs spreken!
Men is al in 1985 begonnen met dit systeem en is enthousiast over de resultaten.

READI-project

Als derde onderwerp krijgen we een lezing over het "READI-project": recrute, engage, advise, develop and instruct. Wat is de bedoeling? Zo goed mogelijk draaien met de school; zorgen dat studenten opnieuw inschrijven, dat ze niet voortijdig afhaken, dat ze de juiste studie- en persoonlijke adviezen krijgen. De verantwoordelijkheid voor het slagen van dit project ligt bij iedereen, van hoog tot laag. De conciërges doen eraan mee (Is het terrein schoon en aantrekkelijk? Is het voedsel gevarieerd? Zijn er voldoende parkeerplaatsen? enz.), de docenten en de leiding: allen moeten zichzelf voortdurend afvragen of er zo goed mogelijk wordt gewerkt.
Aan de studenten wordt geregeld hun mening gevraagd en op basis hiervan wordt er geëvalueerd en zonodig bijgesteld. Dr. Barwick, de "uitvinder" en leider van het project vertelt ons op indringende wijze over dit alles en het lijkt ons een goed idee...

Maar de dag was lang en we lopen liever nog even door de beeldschone campusgarden met mooie, oude bomen, terrasjes waar de studenten kunnen eten. Er duikelen eekhoorntjes de afvalbakken in en uit en er staat zelfs een echte ijscoman.
En alles, net als in Madison, is brandschoon: geen peukje of papiertje op de grond. In geen enkel gebouw mag trouwens gerookt worden en op de buitenterreinen vaak evenmin, op een kleine "smoking area" na, onder een luifeltje, voor als het regent...
Er is een theater op het terrein waar de dramastudenten kunnen oefenen, er is een art-gallery waar exposities door studenten gehouden worden, er is een boekwinkel. Dit college dat bijna een hele straat in beslag neemt, is een wereld in de wereld.

De volgende dag bezoeken we de buitengewesten van de school: onder andere een dependance in een klein stadje en het bedrijf "Sealand", dat zijn personeel ter plaatse laat trainen door het Piedmont-college. Ze geven er human resource training, management development, computertraining,enz. Gemiddeld betaalt het bedrijf 85 dollar per uur en al dat geld vloeit terug in de kas van de school.

Er is ook gesproken over het beoordelen van docenten. Hiervoor zijn standaard-formulieren ontwikkeld waarop onderstaande punten voorkomen:

Presentatie;
Lestijden, planning, organisatie;
Kennis;
Feedback en evaluatie;
Stijl van lesgeven.

STUDENT-SERVICES

Het CPCC biedt ook de diensten aan die we op het MATC zijn tegengekomen zoals een career center, een student life center, een student support service en counseling services. Het verschil met het MATC is wel dat al deze diensten daar veel meer lijken te zijn ondergebracht onder een grote student service,terwijl het CPCC deze diensten als losse onderdelen aanbiedt.
Het hoofd van de afdeling Counseling is Emma Brown. We spraken met haar in haar gezellige kamer, waar achtergrond-

muziek ons gesprek begeleidde. Er zijn 12 getrainde counselors in dienst, die allen een masters-level hebben en daarnaast zijn er twee full-time advisers op het gebied van carrièreplanning. Deze medewerkers zijn in het bezit van een bachelors degree. ESL-studenten worden buiten de begeleiding gehouden. Pas wanneer zij zijn toegelaten tot een faculteit, de echte (credit)-opleidingen komen ze in aanmerking voor counseling.
Na inschrijving krijgt iedere student een adviser toegewezen.Dit zijn de docenten van de opleiding. Deze docent kan toegang krijgen tot het computer-informatiesysteem. Door iedere student wordt een entreetest gedaan, daarna volgt een gesprek met de decaan. In de opleiding van de student is een aparte decaan voor advies en informatie.
De counselors doen personal counseling in aparte gezellige ruimtes die niet aan een kantoor doen denken, waardoor de cursist zich hier op z'n gemak voelt.
Om het ontstaan van wachtlijsten te voorkomen zal de afdeling counseling een cursist niet langdurig begeleiden. Als een cursist 2 of 3 keer bij de counselor is geweest met problemen die niet binnen het instituut zijn op te lossen, wordt hij doorverwezen. De counselors werken veel samen met de gezondheidszorg.
Bij het begin van het studiejaar worden er cursussen van elf weken gegeven, die foundation college worden genoemd. Het doel van de cursus is " becoming a masterstudent". De cursist wordt wegwijs gemaakt in het systeem van het college en aan de cursist wordt een aantal basisvaardigheden geleerd. De cursus levert de cursist drie credits op.
Er worden ook speciale cursussen gegeven voor cursisten met dyslexie en faalangst.
De personal counselors hebben zich gespecialiseerd en blijven zichzelf voortdurend ontwikkelen door bepaalde trainingen te volgen. Zo hebben zij zich ontwikkeld op het gebied van de rational-emotive-therapy van het Albert Ellis Institute in New York.
De opvatting van het CPCC is dat de cursisten zelf de antwoorden op vragen moeten zoeken. De counselors geven alleen advies.

Wat opviel bij dit college was de directe link naar de plannen voor de toekomst. De cursist krijgt een carrièregids. Daarin zit een test die de student kan doen. Hiermee kan de cursist richting geven aan zijn interessegebieden en zijn sterke kanten met behulp van computers vaststellen.

In dit college viel op dat de cursisten zelf ingeschakeld worden om te helpen. Soms worden ze ervoor betaald en soms niet. Cursisten die hiervoor geselecteerd worden volgen een opleiding in de human-services en hebben een goed studieresultaat. Ze moeten correct gekleed zijn, over communicatieve vaardigheden beschikken en ze hebben een aanbeveling van een derde nodig.

De cursisten worden ingezet bij het invullen van intakeformulieren en het wegwijs maken van nieuwe cursisten.

Deze peer-counselors hebben geen toegang tot de dossiers.

Tenslotte nog een opmerkelijk standpunt van het college dat ons tijdens een rondleiding werd verteld. Ouders krijgen geen toegang tot de studieresultaten van hun kinderen. De cursisten worden behandeld als volwassenen met een eigen verantwoordelijkheid.

ENGLISH AS A SECOND LANGUAGE (ESL) BIJ MATC EN CPCC

Locatie

Binnen het gigantische complex van de Community College waar we ingewijd werden hebben we ook kennis kunnen maken met de ESL-afdeling. Deze afdeling was binnen het geheel betrekkelijk klein omdat de doelgroep in de noordelijke staten niet erg groot is. Des te zuidelijker je gaat, des te meer allochtonen er zijn. De ESL-afdeling op CPCC, North Carolina, was daarom dus al aanmerkelijk groter dan die in Madison, Wisconsin, een staat die tegen Canada aanligt.

De ESL-afdeling in Madison is ondergebracht in een oud down-town gebouw met ongeveer 12 lokalen. Verder was er een receptie/administratie ruimte achter glas waar cursisten altijd terecht konden, een eenvoudige kantine met aan de muur een TV die de hele dag aanstond en een Alternative Learning Centre.

In Charlotte echter is de ESL-afdeling gelegen binnen het mooie en ruim opgezette hoofdgebouw. Het aantal cursisten of studenten, zoals men hen in de V.S. noemt, ligt rond de 1200. Het grootste gedeelte is 'foreign' student. Zij moeten $1500,-- cursusgeld per jaar betalen. Een kleiner gedeelte is vluchteling. Het cursusgeld voor hen is minder en bovendien kunnen zij aanspraak maken op financieringsgelden.

Doelgroep

Beide colleges hebben met ons te vergelijken Basiseducatie-cursisten in huis, als mede de hoger opgeleiden. Ik heb me bij mijn bezoek vooral gericht op de hoger opgeleiden. De grootst groep allochtonen is afkomstig uit Midden- en Zuid-Amerika. Op CPCC sprak men over een vrij grote groep Cambodjanen en Viet-

namezen (gevluchte monniken). Het MATC heeft een grote groep studenten uit Mongolië die marketing willen studeren. Er zijn dus nogal wat studenten die ESL volgen omdat ze in de V.S willen studeren.

Programma

Elk college ontwikkelt zijn eigen cursussen hetgeen betekent dat de ESL-programma's op de twee colleges die we bezocht hebben van elkaar verschillen.

1. Het basisprogramma van CPCC

Het basisprogramma bestaat uit 4 onderdelen: Luisteren/Spreken, Grammatica, Lezen en Compositie. Ieder onderdeel wordt op 3 verschillende startnivo's aangeboden, van beginner tot gevorderde. Ieder nivo beslaat een periode van 11 weken. Als je je inschrijft krijg je wanneer je geen pure beginner bent een toets om je nivo te bepalen. Je kunt bijvoorbeeld voor luisteren/spreken geplaatst worden op nivo I, terwijl je voor lezen op nivo II zit.

Neem je deel aan 4 onderdelen van het programma dan betekent dat dat je 20 contacturen hebt (klassikaal les). Voor ieder onderdeel staat dus 5 uur. Voor onderdelen als grammatica, luisteren/ spreken en lezen krijg je per onderdeel 2 uur per week 'lab' uren hetgeen inhoudt dat je opdrachten moet uitvoeren in het Studiecentrum. Deelname aan ieder onderdeel levert je een aantal creditpunten op alsmede het werk dat je uitvoert in het Studiecentrum. Je studieresultaat per onderdeel wordt hoofdzakelijk bepaald aan de hand van een leerstofgebonden eindtoets (75 tot 80%) en verder wordt bij het bepalen van het cijfer rekening gehouden met factoren als: opkomst, opdrachten in de klas uitgevoerd, huiswerk, inzet en houding (20 tot 25%).

Facultatief wordt er een cursus uitspraak aangeboden. Wanneer je nivo 3 hebt doorlopen kun je deelnemen aan de TOEFL

toets, een gestandaardiseerde toets die internationaal bekend is. Als voorbereiding op deze toets kan men deelnemen aan een 11 weken durend TOEFL voorbereidend programma. De minimumscore die je zou moeten halen is 450. De meeste cursisten doen 1 jaar over het basisprogramma. Hierbij valt op te merken dat bijna iedereen die begint het Engels wel enigszins beheerst. Hierna kan je doorstromen naar een op de Community College aangeboden richting hetgeen te vergelijken is met een LBO/MBO opleiding. Daar worden tevens cursussen als wiskunde en natuurkunde aangeboden. Deze cursussen zijn niet specifiek voor ESL-ers maar staan open voor iedereen.

2. Programma voorbereiding hoger beroepsopleiding of universitaire studie of beroep

Degenen die een hoger beroepsopleiding of universitaire studie kunnen en willen volgen of een beroep uit willen oefenen op dat nivo, moeten doorgaan naar het 4e nivo dat bestaat uit 2 maal 11 weken. Beide onderdelen beslaan 12 contacturen en daarnaast moet je ongeveer 16 uur per week in het Studiecentrum werken. Hier werk je dan vooral aan grammatica en doe je schrijfopdrachten. De begeleiders bieden dan individuele begeleiding aan. Als afronding krijg je nogmaals de TOEFL test te doen en moet je een score van 500 à 550 behalen wil je in aanmerking komen voor de universiteit.

Buitenschoolse activiteiten

Op CPCC worden buitenschoolse activiteiten niet te hooi en te gras georganiseerd, maar zijn er geplande excursies. Ze organiseren allerlei activiteiten speciaal voor de ESL afdeling.
Een aantal voorbeelden:
Modeshow
Excursies naar verschillende plaatsen in de staat
Een maandelijkse lunch
Een voorjaarsbezoek aan het strand.

Bijzonderheden van het programma

1. Kosten

In vergelijking met het cursusgeld in de V.S. is het cursusgeld dat bij onze NT2 afdeling wordt gevraagd dus echt peanuts. Ik veronder stel dat wanneer je $1500 per jaar betaalt, je zo snel mogelijk klaar wil zijn en dus je inzet en aanwezigheid gestimuleerd worden. Misschien dat hierdoor, zoals men zei, de meeste cursisten het basisprogramma in 1 jaar afronden.

2. Intensiteit

Je kunt de intensiteit min of meer zelf bepalen. Je mag namelijk zelf het aantal onderdelen bepalen, dat je per periode van 11 weken doet, hoewel hier wel een aantal restricties aan verbonden zijn, afhankelijk van je positie. Als je bijvoorbeeld student bent met een 'student visa' dan moet je full time studeren. Na 1 jaar verandert dit. Dan mag je namelijk ook maximaal 20 uur per week werken. Als vluchteling heb je weer te maken met andere regels.
In ieder geval is er de mogelijkheid om het gehele programma in ongeveer anderhalf jaar af te ronden met een studieweek van ongeveer 30 tot 40 uur inclusief huiswerk. Bondig samengevat zei een programmaleider van een van de afdelingen van het Community College in Charlotte: "You can get it when you want it. If you don't want it that's your business."

3. Flexibiliteit en maatwerk

Je hoeft niet ieder onderdeel op hetzelfde nivo te doen. Ik kan me voorstellen dat een cursist in zijn moederland vooral de receptieve vaardigheid lezen en grammatica in het Engels aangeboden heeft gekregen, terwijl spreken/luisteren en schrijven weinig aan bod is gekomen. Hij kan in zo'n geval bijvoorbeeld Grammatica I en lezen I overslaan.
Bovendien is het studiecentrum van maandag tot en met zaterdag open. Je kunt

hier individuele begeleiding krijgen, hiaten wegwerken en iets extra doen.

4. Overzichtelijk.
Ieder programma-onderdeel is beschreven in termen van beginnivo, leermiddelen, doelen, weekoverzicht en eindevaluatie plus normering.

L E A R N I N G C E N T R E (STUDIECENTRUM)

Zowel Madison als Charlotte hebben een studiecentrum voor de ESL-afdeling en een aparte zeer goed geoutilleerde bibliotheek met studieruimte die bedoeld is voor alle studenten. De bibliotheek in Charlotte had zojuist een rigoreuze verbouwing achter de rug en zag er zeer indrukwekkend uit met kunstvoorwerpen, gedichten aan de muur, etc.

Organisatie

Hadden we een gigantisch groot ESL-studiecentrum verwacht waar iedereen anoniem in en uit loopt, het tegendeel bleek waar. Ten eerste was de populatie op de ESL-afdeling niet zo groot dus was er niet zo een groot studiecentrum nodig. Ten tweede moet de student het aantal uren dat hij in het studiecentrum heeft gewerkt noteren bij de balie, omdat het college op basis van het aantal studie-uren geld ontvangt.

Het studiecentrum op de ESL-afdeling van het MATC had een grootte van ongeveer twee grote leslokalen. De vakken waarvoor ondersteuning wordt geboden zijn Engels, wiskunde en natuurkunde. Op het CPCC was de ruimte groter en moderner en had een afmeting van ongeveer drie lokalen. Er is een balie en een apart kantoortje achter glas voor de begeleiders, een combinatie van werktafeltjes, een vijftiental computers, een dertigtal cassetterecorders ingebouwd in tafels met een tussenschot, een video en een CD Rom. Behalve Engels is er ook materiaal op gebied van de moderne vreemde talen.

De openingstijden zijn van 8.00 tot 20.00 en lopen min of meer parallel met de openingstijden van het college. Er zit iemand achter de balie die zorgt voor de registratie en de nodige formulieren uitdeelt. Verder zijn er inhoudelijke en

praktische begeleiders aanwezig, het aantal afhankelijk van het tijdstip en dus de drukte. De inhoudelijke begeleiders zijn behalve dat ze in het studiecentrum werken ook docent en de praktische begeleiders zijn vaak stagières.
De inhoudelijke begeleiders voeren ook andere taken uit zoals het beoordelen van materiaal en het indienen van verzoeken voor aan te schaffen materiaal en apparatuur. Wanneer een docent een verzoek heeft wat betreft aanwezig materiaal op het studiecentrum, dan loopt dit via de inhoudelijke begeleider.

Studenten worden door een docent gestuurd met een gerichte opdracht die ze in het centrum moeten uitvoeren. De docent doet een verwijsformulier in het bakje van een van de inhoudelijk begeleiders waarop staat wat zijn groep in die week aan opdracht moet uitvoeren in het centrum.
Vaak gaat het om grammaticaopdrachten (er is een raamwerkprogramma op de computer met ontzettend veel zelf aangemaakte oefeningen), lees- en luisteropdrachten en schrijfopdrachten. De cursist kan rekenen op individuele begeleiding en kan hulp inroepen en opmerkingen krijgen bij zijn schrijfopdracht. Verder kan de cursist eventueel in samenspraak met de begeleider opdrachten uitvoeren of leerstof herhalen. Verder werden de cursisten gestimuleerd in het studiecentrum hun huiswerk te doen.

Iedere cursist heeft een eigen dossier. Hierin bergt hij formulieren op waarop aangetekend staat wat hij die dag heeft gedaan. Ook zitten er scoreformulieren in en andere papieren met opdrachten, waar hij aan heeft gewerkt. De belanghebbenden hebben op deze manier inzicht in hetgeen de student in het studiecentrum gedaan heeft.

Er zijn natuurlijk enorm veel ESL-leerboeken met en zonder bandjes. Toch stonden er niet bijster veel boeken in de kast. Waarschijnlijk is men zeer selectief om zodoende de bomen door het bos te kunnen zien. Voor de video zijn er op CPCC speciale uitspraakbanden en op CD ROM hebben ze een encyclopedie. Voor Engels is er slechts 1 computerprogramma met grammaticaoefeningen. De vreemde taalleerders (Duits, Frans en Spaans) kunnen zoals gezegd ook terecht in het studiecentrum van CPCC en daar waren wel een aantal COO-programma's voor.

Bijzonderheden van het studiecentrum

Het CPCC ESL-studiecentrum was modern ingericht, er was voldoende en kundig personeel aanwezig, je kon er bijna altijd terecht en te beoordelen naar de bezetting werd er goed gebruik van gemaakt. Er is gekozen voor een vorm en organisatiemodel die je ook op een Nederlands studiecentrum aan kunt treffen Jammer genoeg hebben we geen echt verrassende dingen gezien. Sommige studiecentra in Nederland zijn o.i. verder gevorderd op dit gebied.

Voluntary (Peer) tutoring

In Madison hebben ze bedacht dat studenten heel goed in staat zijn elkaar te helpen, vandaar het verschijnsel peer-tutoring hetgeen zoiets betekent als lesgeven aan een gelijke. Tutors spelen een rol vanaf de introductie van de student in het college tot aan het helpen voorbereiden voor een eindexamen. Voluntary tutors zijn studenten die stage moeten lopen of vrijwilligerswerk moeten verrichten (op de universiteit moet je 100 uur vrijwilligerswerk verricht hebben voor je afstuderen), of iemand die bereid is tegen minimumloon, momenteel $5,25 per uur, een dergelijke begeleiding te geven. Het voluntary tutoring programma is professioneel opgezet. Er is een door-

timmerd stysteem van aanmelden, regelgeving, instructie, begeleiding, rapportage, evaluatie en beloning. Een ESL-student kan een tutor aanvragen van een formulier in te vullen waarop hij onder andere aangeeft op welk gebied hij begeleiding nodig heeft. Iedere aankomende peer-tutor ontvangt een spoedcursus van 2 uur over lesgeven. Er is een speciaal cursuspakket samengesteld waar het aspect andere culturen o.a. aan de orde komt. Bovendien moet hij een instructievideo bekijken. De tutor wordt op basis van zijn wens en capaciteiten ingezet. De tutoring kan het karakter hebben van één op één, of er kan in groepjes gewerkt worden. Sommige van deze tutors voeren praktische begeleiding uit op het studiecentrum. De tutor houdt bij hoeveel uur per week hij als tutor heeft gewerkt (max. toelaatbaar 17 uur per week). De tutor en de student bepalen in overleg het programma, het tijdstip en plaats van samenkomst. De coördinator van dit project houdt regelmatig evaluatiegesprekken met de tutor als ook met de persoon die de tutoring ontvangt. Eventuele problemen worden hierbij besproken en de begeleider kan didactische adviezen geven. De tutorials vinden plaats binnen school, bijvoorbeeld in de bibliotheek of in het studiecentrum, maar er kan ook in de kantine gewerkt worden. Veel ESL-studenten maken gebruik van deze faciliteit. Aan het einde van het trimester wordt er een speciale dag georganiseerd voor alle vrijwilligers. Het project in zijn geheel is erg succesvol, mede door de professionele aanpak en de bijdrage van vrijwilligers.

Conversation Partner Programma

Op CPCC heeft men al een aantal jaren een programma dat als doel heeft ESL-studenten waar mogelijk te koppelen aan een Engelstalig student. Een Amerikaanse student die bijvoorbeeld Spaans of Portugees studeert kan in contact gebracht worden met een ESL-student. Op een formulier maakt de ESL-student zijn wens kenbaar en naast andere persoonlijke gegevens vermeldt hij zijn moedertaal. Degene die belangstelling heeft om iemand bij zijn Engels te helpen en tevens zelf hulp wil ontvangen bij het leren van de vreemde taal vult ook een formulier in en de koppeling kan gemaakt worden. Het enige wat het college doet is koppelen, het verdere karakter van de conversatie wordt overgelaten aan de personen zelf. Het college adviseert wel wijselijk om de conversatie binnen school plaats te laten vinden. Ze hebben hiervoor een lijstje met allerlei onschuldige voordelen van deze lokatie, zoals niet gestoord worden door de telefoon. De werkelijke voordelen kun je waarschijnlijk wel zelf bedenken. Het college biedt programma's Spaans en Portugees aan en we weten dat een belangrijk deel van de ESL-cursisten deze taal als moedertaal heeft, dus is het niet moeilijk om een dergelijke koppeling tot stand te brengen. Zo was er een cursist uit Brazilië die op deze manier een gesprekspartner had gevonden. Hij was erg enthousiast en zei dat behalve dat hij de gelegenheid had om zijn Engels in de praktijk te brengen hij op deze manier ook veel over de Amerikaanse cultuur te weten kwam. Een dergelijk netwerk lijkt ons heel zinnig voor onze NT2-ers en vreemde taalleerders.

PUBLIC RELATIONS BIJ MATC EN CPCC

Aan Public Relations wordt heel veel aandacht besteed. Beide bezochte colleges hebben een PR-afdeling, waar verschillende mensen werken: tekstschrijver/sters, grafisch ontwerpers, fotografen. Een deel van het drukwerk (op CPCC alles voor intern gebruik) wordt op het instituut zelf vervaardigd, vaak door leerlingen van de grafische afdeling, een ander deel - het meest representatieve - wordt uitbesteed.
Alle uitgaven van alle afdelingen van de colleges moeten door de PR-afdeling tenminste gescreened zijn. Op het moment dat wij er waren, worstelde de PR-afdeling van MATC met een 30 pagina dikke brochure die door docenten van een bepaalde afdeling was geschreven om nieuwe cursussen aan te prijzen. Het hoofd PR trachtte hen, tot dan toe tevergeefs, aan het verstand te brengen dat een dergelijke brochure door niemand gelezen zou worden en dat de tekst dus drastisch verkort moest worden.

Uitgaven

Op CPCC had men sinds Kerst al 600 verschillende brochures uitgegeven! De belangrijkste uitgave op beide colleges is het jaarlijkse overzicht van alle te geven cursussen. Een boekwerk van honderden pagina's! Verder het Student Handbook, waarin voor de student een overzicht gegeven wordt van alle gebouwen, faciliteiten, openingstijden, data van evenementen en examens, extra programma's, verzekeringen die ze af kunnen sluiten, sportactiviteiten waaraan ze kunnen deelnemen, enzovoorts. Ook wel een boekje van tegen de 100 pagina's. Een derde belangrijke algemene uitgave is het Annual Report, een prachtig uitgegeven en van foto's voorzien overzicht over het afgelopen jaar. Dat is niet bestemd voor de leerlingen, maar voor werknemers van de school, de politiek die de subsidies

NEW & IMPROVED!
STUDENT BOOK
"New & updated info that will keep you spellbound!"
Dr. Nick Gennett, Vice-President, Education Support Services
"I wish I had a nickel for every time someone has asked me a question that's covered in the Handbook. Actually, I just wish I had a nickel."
Mark Helms, Director, Student Life
CENTRAL PIEDMONT COMMUNITY COLLEGE
1994-95 STUDENT HANDBOOK
CENTRAL PIEDMONT COMMUNITY COLLEGE

BEST COPY AVAILABLE

moet verlenen en het bedrijfsleven dat sponsort en cursussen afneemt. In het Annual Report worden ook de "Employees of the Year" met foto vermeld: de werknemers van het college die zich dat jaar in positieve zin onderscheiden hebben. Dat kunnen docenten zijn, maar ook administratief of technisch personeel of stafleden. Het Annual Report van MATC won vorig jaar de prijs voor het mooiste Annual Report van alle meer dan 1200 Amerikaanse Community Colleges, iets waarop men zeer trots was. Dat van dit jaar zag er nog mooier uit, dus men had goede hoop....
Verder worden in de loop van het jaar allerlei folders en brochures uitgegeven over nieuwe cursussen, voor particulieren, maar vooral voor het bedrijfsleven. Alles ziet er zeer professioneel en verzorgd uit.
Op CPCC werd elke week, op MATC wat minder vaak, een blad uitgegeven voor alle cursisten en personeelsleden met nieuws en berichten over wat er allemaal op school te doen was.

Adverteren

Wat adverteren betreft, wordt de krant minder gebruikt dan radio, tv en bioscoopreclame. "Onze doelgroep leest bijna geen krant en bovendien is adverteren in de krant vreselijk duur."
Vanaf zes weken voordat de inschrijving start, wordt er 20 maal per dag een radio- en tv-spotje uitgezonden voor CPCC.
Ook worden billboards, trams en abri's gebruikt.
Direct mailing wordt veel gebruikt. Zo had men de laatste tijd weduwen en gescheiden vrouwen aangeschreven om hen te wijzen op de mogelijkheden, die CPCC voor hen had qua cursussen, maar vooral ook qua faciliteiten als financiering en kinderopvang.
Direct mailing wordt niet alleen gebruikt om de potentiële cursisten aan te schrijven, maar ook om het bedrijfsleven te bereiken. Men wijst constant op de scholingsmogelijkheden die het college heeft en op de enorme flexibiliteit wat tijden en lokaties betreft. Wil men cursussen op wisselende tijden voor mensen in ploegendienst, dan krijgt men die. Wil men cursussen 's morgens vroeg, 's avonds laat of midden in de nacht, dan krijgt men die. Wil men zomercursussen, wintercursussen, wat dan ook, men kan het krijgen, zoals men het hebben wil. Maar niet alleen bedrijven in de omgeving worden aangeschreven, ook bedrijven waarvan men maar enigszins het vermoeden heeft, dat ze zich in de toekomst in de omgeving zouden kunnen vestigen, wordt gewezen op de mogelijkheden die er voor hen zijn. Eén van de redenen waarom Sealand, container -vervoer over zee en land, zich in Charlotte heeft gevestigd (men was net aan het verhuizen op het moment dat wij er waren) en niet in een andere stad was het uitstekende scholingsaanbod, dat CPCC voor hen had.
Free publicity is ook een belangrijk middel. Bij alle gebeurtenissen die maar enigszins nieuwswaarde zouden kunnen hebben, worden de media uitgenodigd. En omdat Community Colleges van de community zijn, wordt daar ook vaak op ingegaan. Alle personeelsleden van het college moeten er voortdurend op bedacht zijn alle belangrijke - of minder belangrijke - gebeurtenissen aan de PR-afdeling te melden.

Klantgerichtheid

Eén van de voor ons meest opvallende kenmerken van de colleges die we bezochten en een onderwerp dat op de conferentie in verschillende workshops aan de orde werd gesteld, is de klantgerichtheid van de Amerikaanse scholen. Overigens niet alleen van de scholen: in winkels, restaurants, informatiecentra, op stations, overal leek men erop uit om het ons naar de zin te maken en " to serve the client and the community". Dat stond ook

vaak letterlijk zo in bijvoorbeeld mission statements en in andere publiciteitsuitingen van de scholen. Zelfs Clinton zei het in zijn speech: het is zijn "job to serve the country".
Het is uiteraard niet louter idealisme, deze service-gerichte houding, er liggen economische motieven aan ten grondslag. Eén van de uitspraken tijdens een workshop luidde: "Service has a more economic impact than we thought and is worse than we thought". Dat was uit een onderzoek naar voren gekomen. Tevens was gebleken, dat hoe langer iemand in een bepaald bedrijf werkzaam was, hoe groter de kans was, dat hij de klant niet begreep en niet kon inschatten, wat diens wensen en behoeften waren. Ook bleken managers niet erg bereid de kwaliteit van een produkt te controleren, wanneer dat produkt een dienst was, zoals op scholen dus. En systemen bleken vaak de vijand van service te zijn.

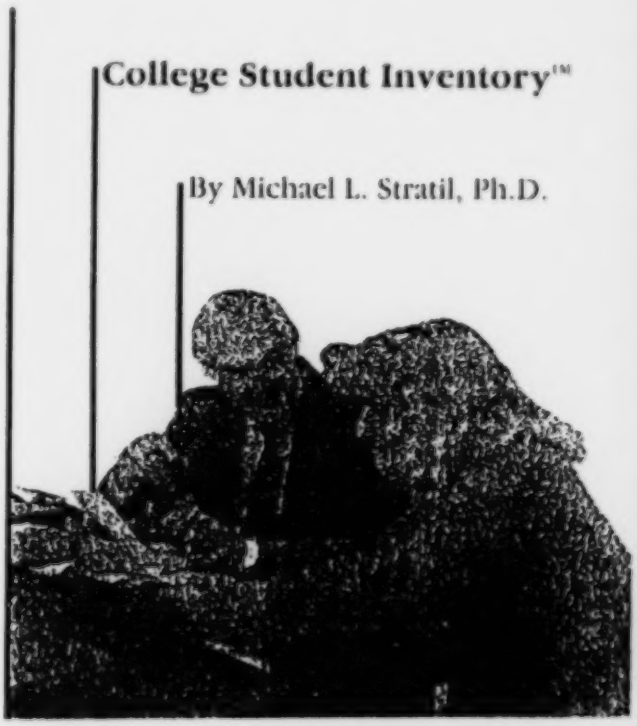
Relatie

Het gevolg van een goede service is, dat er een relatie ontstaat tussen degene die de service verleent en degene die de service ontvangt. En dat is één van de dingen die van belang zijn voor het Community College. Het is gericht op continuing education. Dat betekent, dat de klant van vandaag in veel gevallen ook de klant van morgen is: als hij om-, her- of bijgeschoold moet worden, als hij een vrijetijdscursus wil volgen, als hij "senior citizen" wordt en gratis allerlei leuke cursussen kan volgen. (Cursisten boven de 65 hoeven geen cursusgeld te betalen). Of als zijn kinderen groter geworden zijn en naar dat goede college willen, waar hun vader of moeder ook op gezeten heeft. De cursist van vandaag is in veel gevallen ook de afnemer van morgen: als hij een bedrijf heeft of leidt, waarvan de werknemers om-, her- of bijgeschoold moeten worden zal hij eerder bij zijn vroegere college aankloppen, als hij daar goede herinnneringen aan heeft.
De band met oud-leerlingen probeert men sowieso te bewaren. Men volgt wat ze gaan doen en klopt bijvoorbeeld bij ze aan voor sponsoring! Ook dat zal uiteraard alleen succes hebben als de leerling goede herinneringen aan zijn schooltijd bewaart.

Hoe ?

Wat moet men doen om een goede service te bewerkstelligen?
1. Luister.
2. Bespaar de klant tijd.
3. Stem je service af op de wensen van de klant (openingstijden bijvoorbeeld).
4. Ontwikkel een klantgerichte cultuur in je organisatie.
5. Vertrouw degenen die direct contact met de klanten hebben.
6. Je werknemers vormen je eerste klanten.

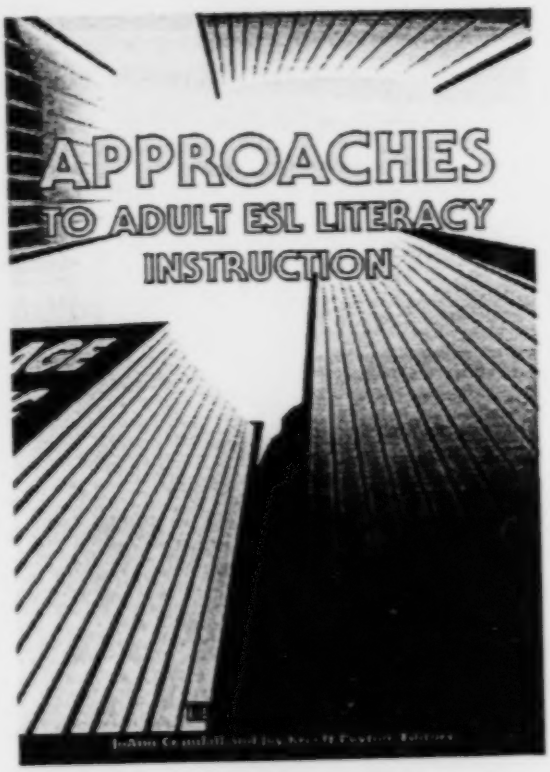
En als algemene slogan werd gegeven:
Do well what we do best: educate and train.



Dat dit geen loze kreten waren, bleek toen wij de scholen bezochten. Men probeert in de voorlichting zo duidelijk mogelijk te zijn. Leerlingen krijgen een "Student Handbook", waarin alle diensten van de school, alle plaatsen, data, tijden etc. vermeld staan. Verder zijn er allerlei faciliteiten, waarvan een aantal al genoemd zijn, zoals restaurants, een winkel en parkeergelegenheid en een aantal andere nog besproken zullen worden, zoals de counseling services en de studiebegeleiding.
Verder wordt constant de tevredenheid van de klant gemeten. Cursisten krijgen geregeld enquêtes waarin gevraagd wordt naar hun mening over allerlei zaken het college betreffende, van de kwaliteit van het onderwijs en de docenten tot het aantal beschikbare parkeerplaatsen toe. Er is zelfs een gestandaardiseerde, met de computer te verwerken Student Satisfaction Inventory, die een zeer compleet beeld zegt te geven van de verwachtingen en de bevindingen van de cursisten (zie bijlage). Hij bestaat uit een lijst van 70 uitspraken over allerlei aspecten van het college: advisering, campusklimaat, ondersteunende diensten, belangstelling voor het individu, effectiviteit van het onderwijs, effectiviteit van de administratie, recruitment en financiële steun, inspelen op verschillende doelgroepen, veiligheid, service en studentgerichtheid. De cursist moet van elke uitspraak aangeven, hoe belangrijk hij dat punt vindt én in welke mate het volgens hem door de school verwezenlijkt wordt. Je krijgt dan een "importance score", een "satisfaction score" en een "performance gap score", die door de vorige twee van elkaar af te trekken aangeeft in welke mate het college bepaalde verwachtingen niet waar maakt.

CENTER FOR APPLIED LINGUISTICS IN WASHINGTON D.C.

Voor ons was het hierna tijd om te vertrekken. Zo bevonden we ons donderdag in het "Center for Applied Linguistics" in Washington: een non-profit-organisatie die zich bezighoudt met taal en onderwijs. Er werd ons met name veel verteld over de ESL-methodes, tests en faciliteiten.
Het programma Engelse taal is inmiddels voor een deel aangepast aan de immigranten, daar dezen vooral in het begin meer praktische en pas later meer academische taal moeten leren. Er worden nog voortdurend nieuwe programma's opgesteld en men is bezig met het opstellen van nationale toetsen. (Ze werken o.a. samen met het CITO in Nederland).
Ook houdt men zich bezig met taalbeleid, want met name in de hogere opleidingen vallen immigranten uit de boot; het is daar al niet anders dan hier. Dus wil men



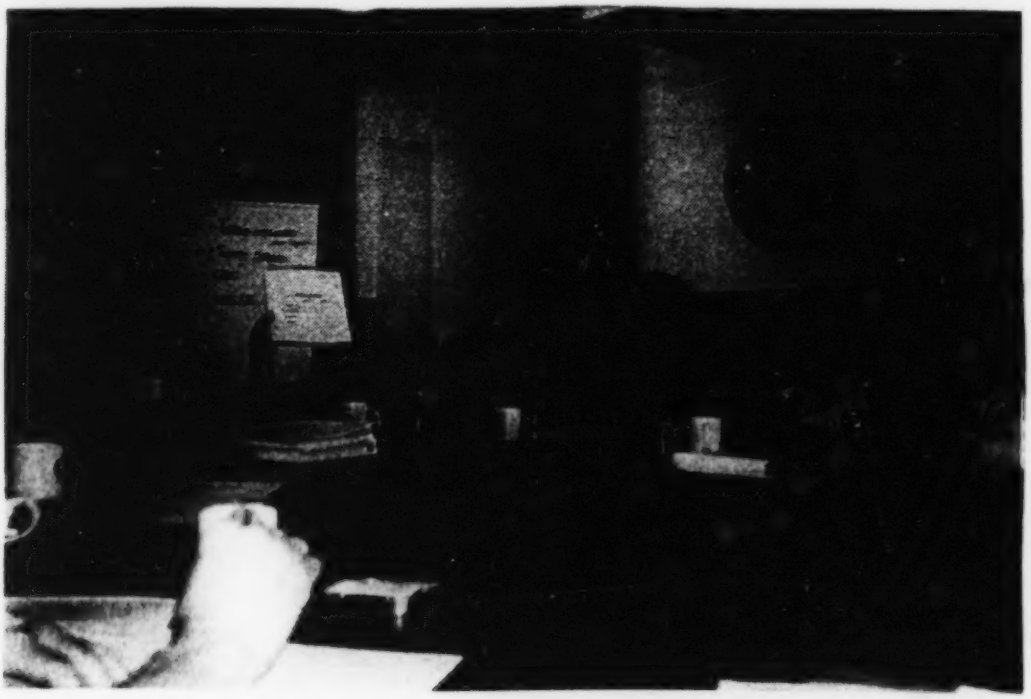
proberen om de hogere studenten meer academisch vocabulaire bij te brengen, terwijl er voor de beroepsgeoriënteerden speciale vaktaalprogramma's worden opgesteld.
Men richt op verschillende leerstijlen, bijvoorbeeld de theorie van Gardners over de 7 manieren van leren die mensen erop nahouden, en men probeert docenten bij te brengen om op verschillende manieren les te geven, zodat elk type student aan zijn trekken komt.

Daarop aansluitend kwam het systeem ERIC aan de orde. Dat is een onderwijskundige databank die voor de hele wereld toegankelijk is. Vergelijkbaar met Internet, maar dan met kwaliteitscontrole, zodat de gebruiker geen tijd verknoeit. ERIC is in 16 terreinen verdeeld, zodat je nooit lang hoeft te zoeken. Het bevat een bibliografie met uittreksels, veel krantearticles in alle talen, tests, toespraken enz. Vanaf 1966 is men bezig dit op te bouwen.

Na al dit indrukwekkende nieuws, zaten we 's avonds op een terras op Connecticut Avenue en zagen we Bill Clinton voor de tweede maal: hij reed langs in een limousine en zwaaide vriendelijk naar ons.
Herkende hij ons?
Misschien is Amerika toch niet zo groot als wij dachten.....

De volgende ochtend reden we terug naar New York, alwaar we twee en een half uur hadden om vrijelijk te besteden en vervolgens vlogen we met Pakistan International Airlines (PIA) terug naar Amsterdam.
Wist u dat PIA haar vluchten begint met een gebed? Ik vermoed dat de inhoud was: "Laat ons niet neerstorten"....

Welnu, dat gebed is verhoord.



CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het doel van de reis was kennis en ervaring op te doen bij de community colleges en tot aanbevelingen te komen voor de Gemeente Den Haag.

1. **Omgeving**

Op de colleges wordt veel aandacht geschonken aan een verzorgde studieomgeving.
Schone gangen, goed aangelegde tuinen, een duidelijke bewegwijzering zijn uitnodigend, stimulerend en klantvriendelijk en maken een professionele indruk.
Het aanzien van de gebouwen waarin wij in Den Haag werken
steekt hier erg bij af. Het verdient aanbeveling meer aandacht te schenken aan het uiterlijk van de gebouwen en te zorgen dat zij ook van binnen goed onderhouden zijn.

2. **Docenten**

Er wordt flink wat tijd en energie gestopt in het "fris" houden van de docenten. Discussies en presentaties zoals we zagen bij Critical literacy in Madison vormen hier een goed voorbeeld van.
Ook bij ons zou het goed zijn meer aandacht te besteden aan het enthousiasmeren van de docenten en het voorkomen dat ze in een sleur terechtkomen. Docenten worden extra gemotiveerd door een stimulerend beleid. Docenten die aantonen dat ze extra inspanning leveren voor de verbetering van de kwaliteit van hun onderwijs zouden bijvoorbeeld beloond kunnen worden door vrijstelling van lessen, door deelname aan een studiereis etc.

3. **Organisatie**

De colleges die wij bezocht hebben, hadden een duidelijk uitgewerkt organisatiemodel.
Het was voor iedereen helder hoe de taken en verantwoordelijkheden lagen. Ook bij ons zou de efficiëntie verhoogd kunnen worden door te zorgen voor een goed organisatiemodel. Een eenduidigheid binnen het college werkt bovendien ook door naar de buitenwereld.

4. **Vrijwilligers**

Door het inschakelen van vrijwilligers in de vorm van studenten of oud-cursisten kunnen meer cursisten vanaf de aanvang van de studie beter begeleid worden.
Daarnaast biedt het de studenten een kans om werkervaring op te doen.
Het is aan te bevelen te onderzoeken in hoeverre het VAVO/ROC gebruik kan maken van studenten uit o.a. het beroepsonderwijs.

5. **Studenten-(cursisten-)zaken**

In de VS hebben we gezien, dat alle zaken die betrekking hebben op de begeleiding van de student, van intake tot met carriereplanning, zijn ondergebracht in een bureau voor studentenzaken.
Het is in deze grote organisaties voor de studenten duidelijk bij wie ze hulp kunnen vragen.
In Nederland zouden ook veel taken die nu verdeeld en vaak ad hoc worden uitgevoerd door docenten, decanen en administratief personeel, kunnen worden ondergebracht in één afdeling.
Een voorwaarde is wel dat er voldoende goed opgeleid en gespecialiseerd personeel wordt aangetrokken.

6. **Counseling**

Counseling is een terrein waaraan specifieke professionele eisen worden gesteld. In de VS zijn maatschappelijk werkers, therapeuten en beroepskeuzebegeleiders in dienst genomen om aan de vraag naar veelzijdige begeleiding te kunnen voldoen.
Ook in Nederland zou er meer ruimte moeten komen voor het beschikbaar zijn

van deze specialisten, naar wie docenten en begeleiders en leidinggevenden hun cursisten kunnen doorverwijzen.

7. **Handboek voor de cursist**

In beide colleges troffen we een handboek voor studenten aan.
De studenten worden door middel van dit boek goed geïnformeerd over de voorzieningen binnen het college, hun rechten en hun plichten. Dit gaat verder dan een brochure of een prospectus over het cursusaanbod.
Het verdient aanbeveling om dergelijke handwijzers ook in het VAVO/ROC in te voeren.

8. **Netwerken**

In de VS zagen we dat studenten werden gestimuleerd om met elkaar in contact te komen en van elkaar te leren.
Dit gebeurde door netwerken op te richten van studenten, die een vreemde taal beheersen en willen leren.
Het aantal allochtonen, dat een of meer westerse talen spreekt neemt toe in het VAVO.
Het is de moeite waard te onderzoeken of er een netwerk van NT2- en vreemde talenstudenten uit het MAVO/HAVO/VWO opgezet kan worden.
Belangrijk voordeel is niet alleen dat de cursisten van elkaars talenkennis kunnen leren, maar het bevordert wellicht ook de wederzijdse acceptatie. Bovendien werkt een sociale en educatieve band stimulerend en bevordert uitval vermindering.

9. **Klantgericht werken**

Het klantgericht denken komt niet alleen tot uitdrukking in de informatievoorziening, maar men vindt het ook in de houding van de medewerkers van het college, van hoog tot laag. Het personeel voelt zich in z'n geheel verantwoordelijk voor de cursist.
Het hele onderwijs staat ten dienste van de student uit de community. Studenten kunnen profiteren van verschillende faciliteiten in het college: van studiebegeleiding tot en met catering.
We kunnen in Nederland nog heel wat leren van dat klantgericht denken en werken van de Amerikanen.

10. **Kwaliteitszorg**

Er wordt op de colleges doorlopend onderzoek gedaan naar de kwaliteit, door middel van het meten van instroom, doorstroom en uitstroom en het peilen van de meningen van studenten en medewerkers omtrent het functioneren van het college.
De uitkomsten van deze onderzoeken worden ook openbaar gemaakt en de colleges zijn genoodzaakt tot een voortdurende verbetering.
Ook bij ons is het nodig om door middel van metingen en vragenlijsten de kwaliteit van het onderwijs vast te stellen en te verhogen.

11. **Investeringen**

De colleges die wij bezochten, hebben de afgelopen jaren enorme investeringen gedaan om de kwaliteit van het onderwijs up-to-date te houden en tegemoet te komen aan de toekomstige eisen van flexibel onderwijs.
De gebouwen zijn van binnen verbouwd, er zijn ruimten voor zelfstudie met passend meubilair en er zijn zeer veel computers aangeschaft met software en andere audiovisuele hulpmiddelen.
Inddien ons onderwijs voor volwassenen wil kunnen beantwoorden aan het criteria van onderwijs voor de toekomst dan zal er nog veel geld beschikbaar moeten komen om de noodzakelijke investeringen te kunnen doen.

12. **Persoonlijke ontwikkeling**

De opleidingen op de colleges die wij bezochten waren erg arbeidsmarktgericht.

In Nederland is aan persoonlijke ontwikkeling en zelfontplooiing altijd veel aandacht besteed.
Het lijkt ons belangrijk deze waarden vast te houden in de te vormen ROC's en ervoor te waken dat niet alles gericht wordt op de arbeidsmarktrelevantie.

13. Vervolg

Door middel van deze studiereis naar de V.S. hebben we de kans gekregen om onze horizon te verbreden. We hebben kunnen zien dat ontwikkelingen die in de ROC's in Nederland nog in de kinderschoenen staan in de colleges algemeen goed functioneren, zoals de zelfstudiecentra, de diensten voor de begeleiding van cursisten en het afstandsleren.

We kunnen vaststellen dat deze kennismaking ons heeft gestimuleerd om de veranderingen in onze eigen colleges in te zetten of verder door te voeren.
We willen ervoor pleiten om de uitwisseling met de colleges in de V.S. in stand te houden. Het is nuttig geweest om ditmaal een groep docenten, die binnen de schoolorganisatie de taak heeft om nieuwe ontwikkelingen te implementeren, in de gelegenheid te stellen aan een dergelijke studiereis deel te nemen.
We willen ervoor pleiten dat ook anderen deze kans krijgen, zodat een breder team van vernieuwers binnen de ROC's kan ontstaan.

Eén van de computerlokalen

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

The purpose of the visit was to gather knowledge and to gain experience at the Community Colleges and make recommendations for the City of The Hague.

1. Environment
Much attention has been paid to the study environment. Buildings are clean and neat, gardens are well-cared-for. There are clear signs that guide you through the buildings.
It would be good if we in Holland also paid more attention to the buildings and create a more stimulating study environment.

2. Faculty
Much time and attention is paid to training faculty. A good example of this was "Critical literacy" at Madison, a program in which faculty members learned from each other.
It would be good to stimulate and motivate our teachers too and break the every day routine.

3. Organisation
The colleges we visited had a very clear organisation model. Everyone knew the responsabilities and tasks of the different people that worked there.
It would be more efficient if we also had better organisation models.

4. Volunteers
Volunteers - peer-students or students from the nearest University - were available to coach the students.
It would be a good idea to investigate if this could be an option for our colleges too.

5. Student Services
Matters regarding student services, from intake to career planning, are gathered in one office.This makes it clear to the students where they have to go with their questions.
In Holland these tasks are spread over the organisation and are carried out by teachers, deans and staff members. It would be better if there was just one department of student services.

6. Counseling
In Holland we hardly have any counselors in our colleges. In America counseling is an important part of education.
We also should attract specialists to help our students.

7. Student Handbook
All kinds of facilities for students as well as their rights and their duties and everything they have to know about the college is written down in a Student Handbook that gives them an overview of study and life at college.

8. Networks

Students are stimulated to get in touch with each other and to learn from each other. There are networks of students who speak a foreign language and students who want to learn that language.

It would be important to investigate if this is also possible in Holland. Not only do students learn from each other, but probably this also encourages mutual acceptance.

9. Customer oriented attitude

All employees have a customer oriented attitude. Everybody seems to feel responsible for the students' well-being. The colleges try to meet the needs of the student and the community.

We could learn a lot from that attitude.

10. Quality assurance

In the colleges there is a continuing process of investigating and measuring results, efficiency and student and staff satisfaction, which of course leads to continuing improvement.

It would be advisable for us also to assess the quality of our educational process and results and to make improvements where possible.

11. Investments

The colleges we visited have made enormous investments in technology over the last few years. Many computers, software and other audiovisual materials have been acquired, often with the help of business companies in the community.

It is necessary for us to make such investments too, if we are preparing for learning in a new century.

12. Personal development

The education at the colleges we visited was quite job-oriented. If we are going to form our ROCs it is important to keep our traditional self-development values and not to concentrate on vocational skills only.